

7

Considerações finais

Nestas considerações finais, inicialmente serão rerepresentadas as questões que foram levantadas na introdução deste trabalho e que procuramos manter como uma bússola a nortear nossos passos. A seguir, serão apontadas algumas contribuições e também limitações de nosso estudo e, por fim, as questões que permanecem em aberto para futuras pesquisas.

7.1

Resumo das proposições e resultados da análise

A presente pesquisa teve como objetivo geral desvelar como a avaliação se manifesta na argumentação em situação de fala opinativa. Teoricamente, este estudo de caso, no contexto de uma entrevista de consultoria, foi norteador por trabalhos no âmbito da argumentação (Shiffrin, 1987; Wegman, 1994; Gryner, 2000; Gille, 2001) aliados a estudos que focalizam a fala opinativa (Shiffrin 1990; Shi-xu, 2000) e a perspectivas que se dedicam à dimensão avaliativa da linguagem numa perspectiva discursiva (Labov, 1972; Linde, 1997; Martin, 1999, 2003; White, 2003), utilizando ainda os conceitos de *footing* (Goffman, [1979] 1981) e de *pistas de contextualização* (Gumperz, [1982] 2002).

Retomamos primeiramente as questões mais específicas que foram levantadas na fase inicial deste estudo para atuarem como ponto de partida na tarefa de concluir este trabalho:

- (i) a avaliação pode ser considerada um componente da estrutura argumentativa na fala opinativa, tal como nas narrativas (Labov, 1972)?
- (ii) como se manifesta a avaliação nos movimentos argumentativos encontrados em seqüências de argumentação em contexto de fala opinativa?

Primeira questão: a avaliação pode ser considerada um componente da estrutura argumentativa na fala opinativa, tal como nas narrativas (Labov, 1972)?

Nossa análise identifica uma regularidade nas seqüências argumentativas que investigamos: a avaliação ocorre como uma coda (CODA) que expressa a atitude do falante, tal como nas narrativas. Podemos dizer que a formatação “sanduíche” (*posição + sustentação + coda*) é tão regular em nosso *corpus* quanto coda nas narrativas (Labov, 1972). Mas aqui elas não atuam apenas no fechamento das seqüências. O processo é recursivo, ou seja, o movimento argumentativo de CODA ocorre repetidas vezes, funcionando ao mesmo tempo como uma conclusão da seqüência precedente e como uma opinião que abre a seqüência posterior. Desse modo, a coda não funciona apenas no fecho da estrutura maior (como na narrativa), mas de cada parte dessa estrutura.

Além de ocorrer como um componente em separado na estrutura das seqüências argumentativas que investigamos, a avaliação também pode emergir como movimentos opcionais encaixados em outro constituinte (AVAL). Nesse caso, os MA avaliativos encaixados modalizam a força das UCT que os antecedem, seja por atenuarem a informação precedente, seja por serem formulados em *off* quando sinalizados por marcas explícitas de avaliação.

Observamos ainda que, enquanto o movimento de avaliação encaixada (MA opcional em nossos dados) é sinalizado por pistas lingüísticas explícitas de subjetividade, o movimento avaliativo CODA (MA canônico em nossos dados), ainda que possa se manifestar também por meio de pistas de subjetividade, metáforas ou auto-reparos avaliativos, não tem necessidade de marcas formais de expressão de atitude para que seja identificado como uma avaliação; esta pode ser inferida, no contexto de fala opinativa que investigamos, tomando como background normas sociais da empresa que estão em choque com crenças e valores dos entrevistados. Numa análise macro, os funcionários antigos criticam a ‘nova ordem do trabalho’ a qual a empresa procura se adequar; já o funcionário novo se volta contra o ‘engessamento’ das normas sociais que impedem essa adequação da SERV ao capitalismo veloz e dinâmico de hoje.

Ressaltamos, por fim, que nossa análise verifica que a dimensão avaliativa encontra-se imbricada em todos os movimentos que compõem as seqüências argumentativas aqui investigadas, seja em MA de *posição* (OPIN, OPAS, OPRE e OPMOD) seja em MA de *sustentação* (APOI, realizado por *justificação* ou “*evidência*”).

Segunda questão: como se manifesta a avaliação nos movimentos argumentativos encontrados em seqüências de argumentação em contexto de fala opinativa?

Nossos resultados mostram que, nas *opiniões simples* (OPIN, OPAS, OPRE), a avaliação é geralmente sinalizada por marcas paralingüísticas, lingüísticas, ou ainda pela forma como é construída (“*eu acho X*”, em que *X* pode ser identificado como uma oração introduzida pelo conectivo “*que*” contendo um predicativo de natureza avaliativa ou por meio de “pequena cláusula” avaliativa (Dias, 2006)). Mas há também *opiniões simples* nas quais não existem traços explícitos de subjetividade e, mesmo assim, delas podem ser inferidos valores sociais que estão sendo avaliados pelo locutor. No caso de nossos dados, esses valores referem-se a normas sociais do trabalho que estão em choque entre o antigo e o novo capitalismo. Por exemplo, quando Leo fala do “engessamento”¹⁶⁵ da empresa, ele se refere implicitamente a uma nova ordem de trabalho projetada pela cultura de risco e de mudança na modernidade e sua crítica se orienta para a não adequação da SERV a esse modelo do qual ele reivindica fazer parte. Vemos, então, que a avaliação, ainda que esteja imbricada à subjetividade, também está relacionada à objetividade das normas sociais. Ou seja, a avaliação tem a ver com o indivíduo, mas com este construído socialmente.

Nas *opiniões complexas* (OPMOD), a avaliação pode marcar as opiniões de duas formas:

- i) pela alternância dos papéis de autor e animador (cf. Goffman, [1979] 2002, 1981);
- ii) pela modificação de força da proposição via modalização do que é dito (Gumperz, [1982] 2002; Martin, 1999, 2003).

No primeiro tipo de opinião modificada (OPMOD), a avaliação encontra-se intrínseca à opinião, não havendo necessidade de expressões avaliativas pelo fato de a própria mudança em *footing* (Goffman, 1981) efetuada no interior da opinião ser avaliativa. No outro tipo de OPMOD, a avaliação não é sinalizada

¹⁶⁵Remetemos ao exemplo (32) no item 5.2.1.

pelo jogo de papéis, mas pela modificação de força manifestada através de *pistas de contextualização* (Gumperz, [1982] 2002)¹⁶⁶ que direcionam a opinião para o negativo. Em ambos os casos, os movimentos de opinião modificada (OPMOD) transformam a força da idéia expressa na opinião e com isso sinalizam um maior ou um menor *compromisso* do locutor com a “verdade” que está sendo projetada.

As opiniões modificadas ocorrem apenas na fala do funcionário que sobreviveu ao processo de *dowsizing* e ocupa o cargo de gerente na atual gestão. Pressupomos que João se valha das OPMOD para corrigir implicações embaraçosas para quem detém um cargo de confiança. Ele quer fazer restrições ao novo modelo de trabalho, mas não quer ser mal entendido como um funcionário que confronta as decisões do grupo que o colocou em posição de gerência. Assim, através da estratégia que modifica seu ponto de vista, o gerente diminui a importância de sua opinião e se reserva contra o teor de risco de suas posições críticas¹⁶⁷.

Passamos agora a apresentar como se manifesta a dimensão avaliativa nos movimentos argumentativos de *sustentação* encontrados nas seqüências de argumentação que investigamos. Embora haja pistas lingüísticas de subjetividade (intensificadores, modalidade deôntica, reformulação da fala, etc.) em alguns desses movimentos, há outros em que a subjetividade apenas é percebida através de um processo inferencial. Nesses casos, os MA de APOI (*justificação* e “*evidência*”), ainda que expressando fatos objetivos, podem ser entendidos através de um processo inferencial como uma avaliação. Mais, embora formatados como objetivos (como dito acima, constituem argumentos racionais ou “*evidências*” em que muitas vezes não há nenhum traço de subjetividade), nos fazem inferir valores da sociedade que estão sendo avaliados pelo locutor. No caso de nossos dados, essa interpretação não pode ser desvinculada da nova ordem de trabalho, característica do novo capitalismo. Numa visão macro, para os funcionários pré-privatização, o novo modelo de gestão está colocando em cheque o modelo de trabalho família, focado ‘nas pessoas’ que caracterizava a SERV

¹⁶⁶Lembramos que em nossa análise também recorreremos à noção de *amplificação* (Martin, 1999, 2003) para identificarmos a maximização ou minimização da força das opiniões expressas pelos entrevistados desta pesquisa.

¹⁶⁷Remetemos ao item 3.2.3 que mostra como João torna o gravador um tópico da entrevista, marcando de forma explícita a preocupação com a possibilidade de retransmissão da fala para a direção (o “*triálogo*” instaurado entre participantes oficiais e não oficiais da atividade de fala sob análise (cf. Vieira e Oliveira, 2005; Oliveira *et al.* 2007)) e à nossa análise no item 5.2.2..

estatal; já para o funcionário pós-privatização o desconforto é não poder atuar de acordo com o script de profissional do novo capitalismo, numa cultura que se orienta mais para as normas¹⁶⁸.

Verificamos também a ocorrência de MA de sustentação por meio de *narrativas factivas, hipotéticas e fictivas* (cf. Oliveira *et al.*, 2007). Elas podem ser apresentadas como sustentações objetivas sinalizadas por pistas de expressão subjetiva, mas, quando não há nenhuma marca de subjetividade, são formatadas inferencialmente por meio de fatos objetivos (Wegman, 1994) e revelam a avaliação subjetiva do locutor sobre normas ou comportamentos sociais (cf. Shixu, 2000).

É interessante observar ainda o papel das *narrativas fictivas* (Oliveira *et al.*, 2007) no triálogo instaurado no contexto da fala opinativa que investigamos. Como elas se orientam não apenas para a interação oficial (os entrevistadores), mas também para a não oficial (a direção), atuam duplamente naquela interação: ao mesmo tempo em que criam situações que sustentam as opiniões dos entrevistados sobre a perda de um modelo focado nas pessoas¹⁶⁹, constroem uma imagem positiva de profissional comprometido com a empresa.

Voltamos, por fim, nossa atenção para as questões mais gerais que levantamos na introdução deste estudo. Inicialmente, indagamos: qual a relação entre avaliação e argumentação?

Os resultados apresentados anteriormente nesta seção (quando respondemos às questões que guiaram nossos objetivos específicos) mostram que, em contexto de fala opinativa, avaliação e argumentação encontram-se plenamente imbricadas. Primeiramente porque a avaliação ocorre regularmente como uma coda que “fecha” e “abre” o modelo ‘sanduíche’ (posição + sustentação + coda), também podendo aparecer como movimentos avaliativos encaixados em outro constituinte. Mas a avaliação não ocorre apenas como um componente em separado: na posição, a avaliação marca a opinião pela modificação dos papéis de autor e animador (Goffman, [1979] 2002, 1981); e em todos os constituintes – posição, sustentação e coda – ela está em algum processo

¹⁶⁸Remetemos ao trabalho de Oliveira (2005) e às análises da fala de Leo realizadas nos capítulos 4, 5 e 6.

¹⁶⁹As *narrativas fictivas* apenas ocorrem nas falas de Gil e Juca, dois dos funcionários remanescentes da SERV estatal.

inferencial alcançado através da objetividade que mostra que o que nós pensamos ter de mais íntimo e pessoal que é a nossa opinião na verdade é um produto social.

Mas incitava-nos também desvelar: quais os limites entre subjetividade e objetividade na expressão da avaliação?

Nossa resposta a essa pergunta primeiramente retoma o jogo “verdade/sinceridade” (Schiffrin, 1990) e “objetividade/subjetividade” (Shi-xu, 2000) que observamos nas seqüências argumentativas analisadas neste estudo. Por exemplo, as sustentações objetivas criam a impressão de que há uma evidência para o que os entrevistados estão afirmando. Dessa forma, fazem retornar ao discurso a objetividade/verdade que fora sacrificada pela subjetividade/sinceridade da opinião. Mas, através de um processo inferencial, os fatos objetivos são também compreendidos como uma avaliação, tal como apontara Wegman (1994). Além disso, esses fatos objetivos estão amparados em normas da sociedade que revelam o individual e subjetivo do locutor sobre comportamentos sociais (cf. Shi-xu, 2000). Assim acontece quando os funcionários do ‘modelo família’ da antiga estatal apresentam sustentações que expressam fatos da realidade da empresa (exemplificações da alta distância social na empresa ou de situações do uso do correio eletrônico, por exemplo): estes são enquadrados como avaliações negativas de uma cultura organizacional que associa uma alta distância social ao foco no trabalho e menos nas pessoas. Desse modo, os fatos objetivos revelam o subjetivo daqueles profissionais que resistem a aceitar o cenário de uma ‘nova ordem de trabalho’, característica do novo capitalismo. No caso do funcionário ‘novo’, as situações que ele cria sobre o modelo de gestão americano indiretamente avaliam negativamente o modelo de gestão X europeu. No caso, Leo, que se apresenta como porta-voz do novo discurso capitalista, direciona sua artilharia para as normas que engessam a empresa e não lhe permitem atuar como um profissional de perfil apropriado a uma cultura de risco e de mudança do modelo globalizado. Assim, vemos que avaliação tem a ver com subjetividade, mas também se relaciona à objetividade. Isso porque a avaliação projeta o subjetivo do indivíduo, mas deste indivíduo construído socialmente, mostrando o que cada um de nós tem deste mundo social.

O jogo “objetividade/subjetividade” (Shi-xu, 2000) e “verdade/sinceridade” (Schiffrin, 1990) é revelado também na expressão das opiniões modificadas. Na fala de João, o funcionário sobrevivente do processo de

downsizing e que ocupa cargo de gerência na atual gestão, as OPMOD transformam a força da idéia expressa na opinião: a “sinceridade” projetada pela primeira parte da opinião é modificada pela “verdade” da segunda (ou vice-versa) e essa transformação sinaliza um maior ou um menor *compromisso* do gerente com a “verdade” que está sendo expressa. Nesse jogo de forças, o gerente não se compromete: ora ele vê o positivo, mas a orientação argumentativa aponta para o negativo; ora a orientação negativa é construída a partir de “evidências” atribuídas a outras vozes; ora a orientação favorável à empresa vem embalada por vozes alternativas que questionam a “verdade” da opinião.

A modificação de força no interior das OPMOD é recorrente apenas na fala de João, mas encontramos uma variante desse tipo de opinião complexa na fala de Juca, outro funcionário pré-privatização¹⁷⁰. No caso, ao avaliar o uso do correio eletrônico, Juca não faz o jogo aparentemente imparcial do gerente João. Embora na primeira parte da OPMOD oriente sua opinião para a “verdade” dos fatos (cf. Schiffrin, 1990), admitindo a necessidade do uso de artefatos eletrônicos na nova ordem de trabalho projetada pela modernidade (“não sei se isso também faz parte da evolução que tá levando a isso”)¹⁷¹, a segunda parte sacrifica essa “verdade” e realça a “sinceridade” de Juca (“mas é a minha maneira de ver”).

Por fim, retomamos nosso último questionamento mais amplo apresentado na introdução deste estudo: qual o papel da avaliação na argumentação em contexto de fala opinativa?

Nossos resultados mostram que a avaliação funciona na argumentação em contexto de fala opinativa de três formas:

- i) no desenho da estrutura argumentativa, a coda avaliativa cumpre o papel de finalizar uma parte da seqüência, ao mesmo tempo em que inicia outra;
- ii) na modificação de força das opiniões, a avaliação sinaliza um maior ou um menor *compromisso* com a “verdade” que está sendo expressa;

¹⁷⁰Remetemos à análise do exemplo (16e) no item 4.1.1.

¹⁷¹Observamos que a avaliação negativa do uso do correio eletrônico revela-se também na primeira parte da OPMOD pela presença da expressão “não sei” que questiona a ‘verdade’ expressa por Juca.

- iii) no equilíbrio entre a “subjetividade/sinceridade” (expressa nas opiniões) e a “objetividade/verdade” (expressa nas sustentações).

Considerando as duas últimas funções, parece-nos que a avaliação marca a subjetividade do discurso de opinião ao mesmo tempo em que tenta a objetividade do discurso argumentativo, tal como Aristóteles concebera na Antigüidade.

7.2

Contribuições, limitações e questões para investigação futura

Embora o nosso trabalho apresente resultados baseados em pequenas amostras de fala opinativa coletadas em um único tipo de atividade de fala, situações de entrevistas de consultoria, ele traz algumas importantes contribuições para as áreas de pesquisa com as quais têm afinidade. Ele preenche algumas lacunas em pesquisas no âmbito da avaliação, da argumentação e do discurso de opinião.

Uma primeira contribuição refere-se ao desvelamento das relações entre avaliação e argumentação em contexto de fala opinativa. Do ponto de vista de nossa análise, verificamos que, tal como supúnhamos, a dimensão avaliativa encontra-se completamente imbricada na argumentação em discurso de opinião, seja marcando a própria estrutura (como apresentado no capítulo 4), seja atuando pervasivamente nos outros constituintes das seqüências argumentativas por nós investigadas (como ilustrado nos capítulos 5 e 6).

Outra contribuição teórica é a discussão sobre os limites entre “objetividade/verdade” e “subjetividade/sinceridade” nas expressões de avaliação. Tal como apontado por Schiffrin (1990) e Shi-xu (2000), constatamos que esse jogo ocorre tanto no interior das opiniões modificadas (sinalizando um maior ou menor *compromisso* do locutor com a idéia expressa) quanto na apresentação de sustentações objetivas (que fazem retornar ao discurso a “verdade” sacrificada pela “sinceridade” da opinião).

Outra contribuição está ligada à noção de *opinião*, categoria argumentativa que não tem sido tratada de forma bem estabelecida pela literatura. Por exemplo, não há um consenso nas definições: uns a definem apenas a partir de expressões de subjetividade (cf. Allport, 1935; Eiser e van der Plicht, 1988); outros optam

por excluir essa subjetividade, e focalizam estruturas lingüísticas (van Dijk, 1987; van Eemeren e Grootendorst, 1992); já Schiffrin (1990) distingue entre expressões objetivas de opinião (“posição”) e aquelas mais subjetivas (“opiniões” como “posições avaliativas”); para Shi-xu (2000), por outro lado, as opiniões não são vistas como abstrações descontextualizadas nem como estruturas expressas no comportamento, mas como constituídas na linguagem e na interação social. Entretanto, também dentro desse novo quadro teórico a noção de opinião é ainda muito vaga.

Nesse sentido, nosso trabalho contribui para elucidar o conceito de *opinião*, na medida em que mostramos sua realização como uma construção simples (expressa geralmente pela forma “Eu acho X”, em que X é explicitamente avaliativo, ou por meio de “pequena cláusula” avaliativa (Dias, 2006)), podendo ainda ser pervasivas a ela expressões de subjetividade, ou como construções complexas (nas quais a avaliação marca a opinião pela alternância dos papéis de autor e animador (cf. Goffman, [1979] 2002, 1981) ou pela modificação de força do que é dito (Gumperz, [1982] 2002; Martin, 1999, 2003)). Principalmente nossa opção teórica de unir, na análise do *compromisso* (Schiffrin, 1987) inerente a toda opinião, os conceitos de mudança de papéis (cf. Goffman, 1981) e modificação de força das proposições (percebida através das *pistas de contextualização* (Gumperz, [1982] 2002) e da noção de *amplificação* (Martin, 1999, 2003)) resultou na contribuição analítica apresentada no quinto capítulo que nos parece desvelar um pouco mais das características das opiniões.

Além disso, também julgamos ter contribuído para a percepção de que a avaliação não se encontra apenas em expressões de subjetividade, tal como apontado pela gama de estudos que se dedicam à investigação do fenômeno¹⁷². A dimensão avaliativa pode estar em um processo inferencial, percebido a partir de um conhecimento mais amplo da situação de fala. Assim, fatos objetivos que são trazidos ao discurso de opinião aqui investigado nos fazem inferir valores sociais que o locutor está avaliando, projetando desse modo a opinião de um indivíduo, mas de um indivíduo construído socialmente.

Para o desenvolvimento desses conhecimentos, a metodologia que foi por nós adotada, conjugando subsídios da Sociolingüística Interacional

¹⁷²Remetemos aos trabalhos resenhados no item 2.3 que investigam marcas paralingüísticas e lingüísticas de avaliação.

(Schiffrin,1987; Goffman, [1979] 2002, 1981; Gumperz, [1982] 2002; Gille, 2001), dos estudos sócio-construcionistas (Shi-xu, 1997, 2000) e da Análise da Conversa (Sacks, Schegloff e Jefferson, 1974; Levinson, 1983), parece-nos ser bastante adequada, uma vez que mostrou ser apropriada para uma melhor compreensão do fenômeno avaliativo em seqüências argumentativas em contexto de fala opinativa.

Entretanto, cabe ressaltar que nossa pesquisa, por se tratar de um estudo de caso, não prevê uma generalização para toda e qualquer situação de fala opinativa. Nossas conclusões são válidas tão e somente para este contexto situacional, necessitando de confirmação que as validem em outros encontros do gênero. Cabe ao pesquisador, a partir de seu desconforto intelectual, traçar suas próprias metas de ação e de pesquisa. Assim, nossos resultados não pretendem ser a última palavra sobre a interação que foi analisada. Pelo contrário, espera-se que eles suscitem discussões que, por certo, serão valiosas para a complementação deste trabalho e para o desenvolvimento de pesquisas futuras.